



37

**SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
DIVISION DE GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
DEPARTAMENTO DESARROLLO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL**

1814

ORDINARIO C307 N° _____/

ANT.: Res. N°513 del 28 de julio 2025, que aprueba las bases de licitación pública Encuesta de Mejoramiento de la Calidad de Trato a los Usuarios en el SNSS.

MAT.: Imparte instrucciones con relación a la aplicación de las leyes N°20.646 y 20.645 que otorgan una asignación asociada al mejoramiento de Trato a los Usuarios, para los funcionarios que indica.

SANTIAGO,

10 OCT 2025

DE : SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

A : DIRECTORES/AS DE SERVICIOS DE SALUD DEL PAÍS

Junto con saludar, tengo el agrado de informarles que, en el marco de lo establecido por las Leyes N°20.646 y 20.645, que definen el pago una asignación de carácter anual para el personal que se desempeña en los establecimientos dependientes de los Servicios de Salud, experimentales y de salud municipal; ha concluido el proceso licitatorio para seleccionar a la empresa responsable de la aplicación de la Encuesta de Mejoramiento de la Calidad de Trato a los Usuarios en el SNSS y ha comenzado el trabajo en terreno.

En virtud de lo anterior, les informo que la empresa adjudicada, mediante Resolución Exenta N°669 del 16 de septiembre de 2025, ha sido **IPSOS Chile SPA, Rut N°77.563.670-K**, entidad que tendrá la responsabilidad de realizar este estudio a lo largo de todo el territorio nacional, entre los días 13 de octubre al 11 de noviembre del presente año.

Con el propósito de asegurar una adecuada asignación del estipendio correspondiente, se recuerda atender las siguientes instrucciones:

Instrucciones para Establecimientos Dependientes de Servicios de Salud, Experimentales y Direcciones de Salud

En relación con el pago de esta asignación, en el caso de la Ley 20.646, en lo relativo a los Establecimientos dependientes de Servicios de Salud, solicito a usted arbitrar -desde ya- todas las medidas tendientes a que éste se pueda realizar de manera oportuna y con estricto apego a la normativa vigente, para lo cual nos parece útil que se tengan presente los siguientes puntos:

- a) En cuanto a los requisitos para percibir la asignación, estos son:
- Pertener a las plantas de profesionales, auxiliares, administrativos o técnicos regidos por la Ley N°18.834 y el D.L. N°249, de 1973, que se desempeñen en los Servicios de Salud. No aplica a los Establecimientos Experimentales, porque se rigen por su propio sistema remuneratorio.
 - Pertener a las plantas de directivos de carrera, regidos por la Ley N°18.834 y el D.L. N°249, de 1973, vigentes al 26.03.2015, que no perciban la asignación profesional ni la asignación especial de la Ley N°19.699, que se desempeñen en los Servicios de Salud. No aplica a los Establecimientos Experimentales, porque se rigen por su propio sistema remuneratorio.
 - Tener calidad jurídica de planta o a contrata.



**SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
DIVISION DE GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
DEPARTAMENTO DESARROLLO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL**

- Encontrarse en servicio a la fecha de pago de la asignación.
- Haber prestado servicios en los Servicios de Salud, sin solución de continuidad durante los once meses anteriores a la fecha de pago. No aplica a los establecimientos experimentales, debido que se contabiliza solo el tiempo en el establecimiento experimental, no en el Servicio de Salud.

b) Funcionarios/as que no tienen derecho a la asignación:

- Aquellos calificados en Lista 3 o 4 en las calificaciones vigentes a la fecha de pago.
- Aquellos que registren ausencias injustificadas en los once meses anteriores al pago de la asignación.

En consecuencia, se les solicita a los Servicios de Salud y establecimientos experimentales **mantener actualizado los registros de ausentismo injustificado, lo que permitirá a cada organismo identificar si este ausentismo corresponde al período comprendido en los once meses anteriores al pago.**

Para que un funcionario sea privado del derecho a percibir la asignación se requiere que registre inasistencias injustificadas por más de un día completo (dictamen N°44.787 del año 2013 de la CGR).

c) Aspectos relevantes sobre el pago de la asignación:

- Los montos deben ser cancelados en forma proporcional a las horas contratadas.
- Funcionarios/as con permisos sin goce de remuneraciones deben recibir el pago proporcional a los meses completos efectivamente trabajados. **Por consiguiente, se solicita registrar oportunamente los permisos sin goce de remuneraciones en el SIRH, e identificar aquellos que correspondan al período de los once meses anteriores al pago.**
- Se paga en una cuota, de acuerdo con el puntaje y nivel obtenido por el establecimiento en virtud del proceso de evaluación de la calidad del trato a los usuarios.
- No se utiliza como base de cálculo para ninguna otra remuneración o beneficio legal.
- Es tributable e imponible para efectos de cotizaciones de salud y pensiones.
- El derecho a cobro de la asignación prescribe en el plazo de seis meses desde que se hizo exigible (aplica dictamen N°41.174 del año 2014 de la C.G.R).
- Funcionarios/as que se han desempeñado sin solución de continuidad, aún con contratos cortos por reemplazos, en el período correspondiente a los once meses anteriores a la fecha de pago, tienen derecho a la asignación, si cumplen con los demás requisitos establecidos en la Ley (aplica dictamen N°13.105, del año 2014 de la CGR).
- Funcionarios/as que no tienen continuidad en el período de once meses previos al pago de la asignación, no tienen derecho a esta (Aplica dictamen N°74.047, N°51.445, ambos del año 2013 de la CGR).

Instrucciones para Establecimientos de Salud Municipal y Direcciones de Salud Comunal

En relación con el pago de esta asignación, en el caso de la Ley 20.645, en lo relativo a los Establecimientos de Atención Primaria Municipal, solicito a usted arbitrar -desde ya- todas las medidas tendientes a que éste se pueda realizar de manera oportuna y con estricto apego a la normativa vigente, para lo cual nos parece útil que se tengan presente los siguientes puntos:

a) En cuanto a los requisitos para percibir la asignación, estos son:

- Estar contratados a Plazo Fijo o Indefinido regidos por la Ley N°19.378
- Encontrarse con contrato vigente a la fecha de pago de la asignación.
- Haberse desempeñado en uno o más Establecimientos de Atención Primaria de Salud o Entidades Administradoras de Salud Municipal, sin solución de continuidad durante los once meses anteriores a la fecha de pago. Fecha de corte 01/01/2025.



**SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
DIVISION DE GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
DEPARTAMENTO DESARROLLO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL**

- b) Funcionarios/as que no tienen derecho a la asignación:
- Aquellos calificados en Lista 3 o 4 en las calificaciones vigentes a la fecha de pago.
- c) Aspectos relevantes sobre el pago de la asignación:
- Funcionarios/as con permisos sin goce de remuneraciones deben recibir el pago proporcional a los meses completos efectivamente trabajados y de acuerdo con su jornada.
 - Se paga en una cuota, de acuerdo con el puntaje y nivel obtenido por el establecimiento en virtud del proceso de evaluación de la calidad del trato a los usuarios.
 - No se utiliza como base de cálculo para ninguna otra remuneración o beneficio legal.
 - Es tributable e imponible para efectos de cotizaciones de salud y pensiones.
 - El derecho a cobro de la asignación prescribe en el plazo de seis meses desde que se hizo exigible (aplica dictamen N°41.174 del año 2014 de la C.G.R).
 - Funcionarios/as que se han desempeñado sin solución de continuidad, aún con contratos cortos por reemplazos, en el período correspondiente a los once meses anteriores a la fecha de pago, tienen derecho a la asignación, si cumplen con los demás requisitos establecidos en la Ley (aplica dictamen N°13.105, del año 2014 de la CGR).
 - Funcionarios/as que no tienen continuidad en el período de once meses previos al pago de la asignación, no tienen derecho a esta (aplica dictamen N°74.047, N°51.445, ambos del año 2013 de la CGR).

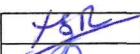


En consecuencia, se les solicita a los Servicios de Salud y Entidades de Administración Municipal **mantener actualizado los registros en MoDo APS, lo que permitirá recopilar información fidedigna y actualizada, con corte al 20 de octubre de 2025.**

Sin otro particular, se despide atentamente


DR. BERNARDO MARTORELL GUERRA
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

VISACIÓN:

Gabinete Subsecretario Redes Asistenciales
División Gestión y Desarrollo de las Personas
Depto. Desarrollo y Calidad de Vida Laboral

INICIALES	RÚBRICA	FECHA
LSR		10.10.25
VDF		10.10.25
JES		10.10.25



DISTRIBUCIÓN:

- Subdirectores/as de Gestión y Desarrollo de Personas de los Servicios de Salud
- Directores Establecimientos Experimentales
- Jefe de APS de los Servicios de Salud, excepto Aysén
- División de Gestión de la Red Asistencial DIGERA
- División de Gestión y Desarrollo de Personas DIGEDEP.
- División de Atención Primaria DIVAP.
- División de Gestión Presupuestaria
- Depto. De Relaciones Laborales SRA
- Oficina de Partes
- Archivo.